

杉並区施設運営パートナーズ制度（指定管理者制度）の 導入・運用に関する方針

区では、平成16（2004）年度の指定管理者制度の導入以降、制度を取り巻く環境が大きく変化してきたことから、制度導入による成果が得られているのかなどを改めて確認するため、運営に係る状況や利用者のサービスに対する意見、従事者の労働環境などの視点も含めて、区の指定管理者制度の検証を行い、令和5年9月に「指定管理者制度の検証報告書」としてまとめたところである。

検証においては、指定管理者は、単に施設の管理運営を行うのではなく、公の施設の運営を通じて、より良い施設サービスを提供するとともに、地域との連携や積極的な情報公開のほか、環境配慮やワークライフバランスなどの社会的課題に区と同じ姿勢で取り組むことが求められ、区には、指定管理者と連携して満足度の高い施設運営につなげていくという設置者としての責任があるとの認識を改めて確認した。その上で、今後、指定管理者制度を活用し、更に満足度の高いサービスを提供していくために、次の点に力を入れていくこととした。

- 指定管理者制度の導入の可否を検討する際の日安をより明確にする。
- 指定管理者との連携を密にするためのコミュニケーションの充実に留意するほか、多様な角度から運営状況を確認する。
- 地域に根ざした施設となるよう、各施設において更なる取組の充実に図る。
- 従事者の労働環境の更なる充実に図るなど、労働者の権利擁護に配慮する。

そして、良質で持続可能なサービスの提供や地域活性化の更なる推進に向け、地域住民等・指定管理者・区が連携を密にしていくことを、区民や施設利用者、指定管理者に明確に伝えていくために、杉並区における指定管理者制度に「杉並区施設運営パートナーズ制度」の愛称を用いることとした。

以上のことから、これまでの「杉並区指定管理者制度導入指針」を全面的に見直し、指定管理者制度の検証報告書に基づき、「杉並区施設運営パートナーズ制度（指定管理者制度）の導入・運用に関する方針」として、次のとおり定めるものとする。

なお、本方針においては、指定管理者制度に「杉並区施設運営パートナーズ制度」との愛称を用いる。

1 杉並区施設運営パートナーズ制度の導入・継続の判断

指定管理者は、公の施設の運営を通じて、より良い施設サービスを提供するとともに、地域との連携や積極的な情報公開のほか、環境配慮やワークライフバランスなどの社会的課題に区と同じ姿勢で取り組むことが求められ、区には、指定管理者と連携して満足度の高い施設運営につなげていくという設置者としての責任がある。こうしたことを踏まえ、区は、指定管理者を公の施設を区と共に運営していくパートナーと位置付ける。そして、地域に溶け込み、地域とともに歩む指定管理施設となるよう、地域住民等・指定管理者との連携を積極的に推進していくものとする。

こうした、杉並区施設運営パートナーズ制度を活用するに当たっての基本的な姿勢を十分に踏まえた上で、制度の導入の要否については、「満足度の高いサービスの提供」を最も重視し、その上で、制度導入によるコストなどについて評価し、総合的な観点から判断するものとする。

また、社会の変化が極めて激しい時代であることを鑑み、指定期間満了後の杉並区施設運営パートナーズ制度の活用の継続については、すべての施設を対象に、指定期間満了年度の前年度までに、改めて、導入の要否と同様に総合的な観点で判断するものとする。

杉並区施設運営パートナーズ制度の導入・継続の判断の目安は次のとおりとする。

杉並区施設運営パートナーズ制度の導入・継続の判断の目安

○サービス向上の視点

- ・民間事業者が持つ専門性やノウハウの活用が期待できるか。
- ・国等が施設の設備・運営の基準を定めている施設については、指定管理者による創意工夫や専門性の発揮により、サービス向上が期待できる余地があるか。
- ・複合施設内の複数の施設を同一の指定管理者の管理運営に委ねることで、複合施設の利点（複合施設ならではのサービスの展開等）を更に引き出すことができるか。

○向上が期待されるサービスとコストのバランスの視点

- ・制度導入により質の向上が期待される区民サービス等と、制度導入によるコストが見合うか。

○区職員の業務に関する知識の蓄積等の視点

- ・制度を導入しても、区職員が当該施設の業務への理解を深めることや、提供するサービスに関する知識等を蓄積することができるか。

○複数の施設のグループ化によるスケールメリットの視点

- ・同種の複数の施設の管理運営を、同一の指定管理者に一体的に任せることで、より効果的・効率的なサービス提供が可能か。
- ・1施設のみでは規模が小さく、制度の導入による効果が見込みにくい場合に、近隣の施設をグループ化し、同一の指定管理者に管理運営を任せることで、より効果的・効率的なサービス提供が可能か。

なお、制度の導入・継続を判断する際は、次の点に留意するものとする。

導入・継続に当たっての留意点

- 区職員の業務に関する知識の蓄積等に向けて
 - ・同種の施設が複数ある場合には、施設の特性に応じて、一定程度の施設を直営の運営とするなど、区職員が当該施設の業務への理解を深め、提供するサービスに関する知識等を蓄積するための方策を検討すること。
- コスト（指定管理料）の積算
 - ・現場従事者に対する労働報酬下限額以上の賃金の支払いを確実に担保するほか、従事者のやりがいや働きやすい職場とするための取組に伴うコストに配慮すること。

2 指定期間の設定

安定的な運営、創意工夫や専門性の発揮によるサービス向上を図る観点から、指定期間は5年間を原則とするが、状況に応じて、指定期間の短縮・延長を検討することができるものとする。

指定期間
○原則、5年間
5年間より短い指定期間を検討できるケース
○施設の廃止や大規模改修が予定されている場合 など
5年間を超えた指定期間を検討できるケース
○5年間を超える期間とすることにより、指定管理者の創意工夫によるサービスの向上が見込まれる場合
○初期投資の回収期間を考慮する必要がある場合 など

3 指定管理者の選定

指定管理者の選定に当たっては公募型プロポーザル方式を原則とし、指定期間満了に伴う次期指定管理者の選定についても同様とする。

また、指定管理者を選定する際は、新たに次の点を確認し、評価するものとする。

指定管理者選定に当たっての確認・評価点
○公の施設を管理運営することに対する考え方
○地域に溶け込み、利用者や地域住民の意見・要望を踏まえた運営を行うための取組
○従事者のライフワークに沿った勤務体制とするなど、働きやすい職場とするための取組や人材育成の方針
○労働者の権利擁護につながる取組
○区の情報公開制度の原則公開等の考え方に対する理解度や、情報公開・公表に関する考え方や取組
○環境問題への対処や男女共同参画社会の実現など区の施策や社会課題に対する考え方や取組

4 杉並区施設運営パートナーズ制度の導入後の留意点

杉並区施設運営パートナーズ制度導入後も、区は、施設設置者としての責任を果たす立場にある。そうした視点に立ち、区職員は、業務への理解を深め、提供するサービスに関する知識等の蓄積を確実に行っていく。また、モニタリングによる業務の改善や労働環境モニタリング、杉並区公契約条例に基づく取組の確実な実施により労働環境の改善を図り、提供するサービスの質の向上につなげていく。

杉並区施設運営パートナーズ制度の導入後の留意点

○区職員の業務に関する知識の蓄積

- ・業務への理解を深め、提供するサービスに関する知識等を蓄積する。
- ・当該施設に関する指定管理者の会計処理等の内容を充分理解できるよう、簿記等の研修の受講等、会計に関する知識の向上に努める。

○サービスの向上に向けた取組

- ・区職員は「施設の最終責任者が区であること」を自覚し、指定管理者には「区民の福祉向上のために設置している公の施設の管理運営を担っていること」への責任を強く持ってもらい、区と指定管理者がパートナーとして積極的にコミュニケーションをとりながら、それぞれの役割を果たし、更に満足度の高いサービスの提供につなげる。
- ・モニタリングでのヒアリングの機会等を活用し、業務内容や運営体制等について、必要に応じて助言等を行う。
- ・指定管理者選定の際に確認した「地域との連携の取組」、「従事者の働きやすさ等のための取組」、「労働者の権利擁護につながる取組」、「透明性の高い施設運営（情報公開等）の取組」、「社会課題に係る取組」などの実施状況や、利用者等の要望の実現に向けた取組状況等を確認し、必要に応じて助言等を行う。

○従事者の労働環境の改善

- ・従事者が適正な労働環境のもとで、区民に良質な公共サービスを安定的に提供できるよう、労働環境モニタリングにより、社会保険労務士による専門的な知見からの助言等を行う。
- ・指定管理者に対し、従事者に杉並区公契約条例に基づく労働報酬下限額の適用を受けること等の周知を図ることを徹底させていく。
- ・杉並区公契約条例に基づき、労働報酬下限額以上の賃金が確実に支払われていること等を確認し、必要に応じて立入調査等を行い、違反が認められる場合は是正措置を命じる。

○施設やサービス内容の周知の徹底

- ・指定管理者に対し、施設を利用していない区民等にも施設及びサービス内容等をわかりやすく伝える視点に留意しながら、SNSなど様々な媒体や機会を通じた情報の発信を促していく。

○災害対応

- ・指定管理者に対し、災害対応マニュアルや事業継続計画の策定のほか、地域の防災訓練等への積極的な参加などを促していく。なお、防災拠点に指定された施設の管理運営を担う指定管理者とは、「災害対応に関する協定書」の締結により、震災救援所との連携などに取り組んでいく。

5 更なる区民サービスの向上と地域の活性化に向けて

区は、良質で持続可能なサービス提供の要である従事者の権利擁護にもつながらる取組や、地域に根ざした施設運営となる取組などの研究・検討を重ね、更に区民満足度の高いサービス提供ができる施設運営と地域の活性化を目指していくものとする。